



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09859.1.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 09 de marzo de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

####, en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID, debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en lo siguiente: El día 8 de agosto de 2019 a las 19:55 h se procedió a realizar el envío de un paquete ordinario con código #####. Para su envío se realizó el pago de la cuota necesaria de 5,45 € y se marcó como dirección de envío ##### apartado correos #####. Hemos contactado con ambas oficinas, tanto la de ##### de Vélez-Málaga como la de Collado Villalba-#####, al igual que con la propia empresa a la cual iba dirigido el paquete. Ninguno tiene constancia de dónde está. La empresa dice que no le ha llegado, que incluso no entra en el espacio del apartado de correos que tienen, ##### Villalba que allí no tienen devuelto ningún paquete al nombre de ##### y ##### Vélez-Málaga que allí tampoco tienen nada. Aunque no hayamos realizado un envío certificado, hemos pagado por un servicio de envío que no se ha cumplido, y a pesar de no tener número de seguimiento, debía haberse enviado el paquete, un paquete valorado en 43,78€. Solicito la devolución del valor del paquete de 43,78€ y la devolución de 5,45€ por una mala gestión y práctica del servicio prestado. Además, de una pésima responsabilidad de los productos con los que trabajan, dejando al consumidor totalmente desprotegido.

La parte reclamada alega que la modalidad bajo la que se cursó el envío fue el general u ordinario, caracterizado por que no existe justificante de la admisión donde consta la identidad del remitente y destinatario, ni recibo justificativo de la entrega. Al ser un envío ordinario, no hay acreditación de su admisión ni de la entrega al destinatario, toda vez que ni la una ni la otra se singularizan mediante resguardo o bajo firma. Los usuarios tendrán derecho a recibir indemnización de los operadores postales en caso de pérdida, robo, destrucción o deterioro de los envíos postales certificados o con valor declarado. Por tanto, para los envíos ordinarios, como sucede en la presente **reclamación**, no existe previsión normativa que obligue a su indemnización, al no quedar fehacientemente acreditada la incidencia. En el presente caso, al cursar el envío como ordinario y no bajo otras modalidades que ofrecen más garantías y permiten realizar un seguimiento de los envíos, es imposible probar los hechos relacionados con dicho envío, como si se realizó entrega, si fue devuelto al remitente o si sufrió algún tipo de incidencia.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante considera que un servicio de mensajería debería mantener como mínimo un control de los envíos por los clientes, conociendo al menos la situación del mismo (por lo menos de forma interna) y si se ha retirado de una oficina o no. Parece un despropósito que haya que contratar un servicio adicional para que los clientes se tengan que "asegurar" de que esta empresa no pierde nuestros paquetes. Por todo ello, solicitan que se tenga en cuenta toda la documentación aportada y la compensación correspondiente.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante, ya que en aplicación de la normativa vigente, al tratarse de un envío por correo ordinario, no existe ningún mecanismo que garantice el seguimiento individualizado del paquete, por lo que no cabe indemnización alguna.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que a día de la fecha ya lo hubiera efectuado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del LAUDO; el complemento del LAUDO respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del LAUDO, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el **plazo** de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el **plazo** de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el **plazo** de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del **plazo** para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.